



**PROCOLOS DE ACTUACIÓN
ANTE A SITUACIONES DE
MALTRATO
ENTRE ACTORES DE LA
COMUNIDAD EDUCATIVA**

COLEGIO LA FONTAINE



Contenido

1. Introducción.....	4
2. Conceptualización y caracterización del maltrato.....	4
2.1. Maltrato físico:.....	5
2.1.1. Tipos de Agresiones Físicas:.....	5
2.2. Maltrato psicológico:.....	5
2.2.1. Tipos de Agresiones Psicológicas:.....	5
3. Protocolo de posible maltrato o acoso escolar entre estudiantes.....	7
3.1. Presentación de reclamo o denuncia:.....	7
3.2. Indagación del reclamo o denuncia:.....	7
3.3. Resolución.....	9
3.4. Devolución de información.....	10
3.5. Recurso de apelación.....	11
3.6. Aplicación de las medidas y seguimiento.....	11
4. Protocolo de posible maltrato o acoso de adulto(s) a estudiante(s).....	12
4.1. Consideraciones generales.....	12
4.2. Presentación del reclamo o denuncia.....	12
4.3. Indagación del reclamo o denuncia.....	13
4.4. Resolución.....	15
4.5. Devolución de la información.....	16
4.6. Recursos de apelación.....	16



PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN
ANTE SITUACIONES DE MALTRATO
ENTRE ACTORES DE LA COMUNIDAD
EDUCATIVA COLEGIO LA FONTAINE

PR-MAL-001

4.7.	Aplicación de las medidas y seguimiento.....	17
5.	Protocolo de posible maltrato o acoso de estudiante(s) a adulto(s).....	18
5.1.	Consideraciones generales.....	18
5.2.	Presentación del reclamo o denuncia:.....	18
5.3.	Indagación del reclamo o denuncia:	19
5.4.	Resolución.	21
5.5.	Devolución de información.	22
5.6.	Recurso de apelación.....	22
5.7.	Aplicación de las medidas y seguimiento.....	22

Preparado por: María Soledad Rojas

Aprobado por:
Equipo de Gestión

Fecha última actualización:
01/03/2017



1. Introducción.

El presente protocolo de actuación tiene por finalidad establecer las acciones que se deben adoptar ante situaciones que constituyan o pudiesen constituir maltrato físico y/o psicológico, de parte de uno o más participantes de la comunidad educativa del Colegio, en contra de otro u otros. Considera en sus partes, situaciones de maltrato entre estudiantes, de adulto(s) a estudiante(s) y también cuando estas situaciones sean de estudiante(s) hacia adulto(s).

Principalmente, este documento se hace cargo de las obligaciones planteadas en el artículo 19 de la Convención de Derechos del Niño, que garantiza y exige la protección contra toda forma de perjuicio o abuso físico o psicológico, descuido o trato negligente, malos tratos, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier persona que lo tenga a su cargo. Y dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 46 letra f) de la Ley General de Educación, en el cual se exige que el Reglamento Interno, con el que debe contar toda institución educativa, en materia de convivencia escolar, cuente con un protocolo de actuación para actos de maltrato.

Frente a este deber y a los valores y principios expresados en nuestro Proyecto Educativo Institucional, es que el Colegio La Fontaine, mediante el presente documento, regula la forma en que se debe abordar y gestionar las denuncias y constataciones de maltrato físico y/o psicológico ocurridas entre actores de la comunidad educativa. De tal manera que, todo lo señalado en este documento, está en consonancia con nuestro PEI y dentro de lo que señalan las disposiciones legales. Sin perjuicio que, en todo lo no regulado en el presente protocolo, se aplicará supletoriamente la normativa educacional, las recomendaciones en instructivos y circulares de la autoridad educacional de nuestro país, el Reglamento Interno del Colegio, el Manual de Buena Convivencia y los demás protocolos de materias similares

Todo cambio en las definiciones y contenidos de este procedimiento, deberá ser evaluado por la Rectoría y validado por el Equipo de Gestión del Colegio.

Tendrá una vigencia indefinida y será validada anualmente, con el objeto de asegurar que su contenido sea consistente y válido con las exigencias ministeriales y los objetivos, misión y visión del propio establecimiento.

2. Conceptualización y caracterización del maltrato.

La prevención y solución de casos de maltrato físico y/o psicológico es una responsabilidad que recae en toda la comunidad educativa, tomando en cuenta que todos deben fomentar una buena convivencia escolar, conforme a lo

Preparado por: María Soledad Rojas	Aprobado por: Equipo de Gestión	Fecha última actualización: 01/03/2017
------------------------------------	------------------------------------	---



preceptuado en el artículo 16 A de la Ley General de Educación, a saber: “Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”.

El maltrato se puede reflejar en conductas de diversa índole, que en general, se pueden clasificar de la siguiente manera:

2.1. Maltrato físico:

Es toda agresión que puede o no tener como resultado una lesión física, producto de un castigo único o repetido, con magnitudes y características variables.

2.1.1. Tipos de Agresiones Físicas:

- a) **Directas:** consistentes en peleas, golpes, palizas, empujones, zamarreos, y cualquier otra que afecta la integridad física del alumno.
- b) **Indirectas:** pequeños hurtos, destrozo de ropa o pertenencias personales de la víctima o del mobiliario del colegio.

2.2. Maltrato psicológico:

Consiste en todo hostigamiento verbal, o no verbal, realizado física o virtualmente, en forma habitual que cause daño psicológico, dolor, humillación, angustia, temor, destrucción de la autoestima y la confianza personal o algún sentimiento o emoción disconfortante.

2.2.1. Tipos de Agresiones Psicológicas:

- a) **Directas:** menoscabo moral como insultos, burlas, ridiculizaciones, críticas, rechazo explícito o implícito a una persona, descrédito dirigido a la víctima y/o su familia. También se incluye el aislar, aterrorizar, ignorar o manifestar indiferencia. Ofensas destinadas a burlarse o dejar en evidencia características distintivas de la víctima; acoso de manera privada o pública, personal o grupal, incluso a través de redes sociales o plataformas virtuales; intimidación, chantaje y/o amenazas, con la finalidad de provocar miedo, obtener algún objeto o dinero, u obligar a la víctima a hacer cosas que no quiera; descrédito de su calidad de alumno/a; cualquier conducta que cause diferencias pedagógicas o de trato infundadas; hostigamiento o discriminaciones arbitrarias.



- b) **Indirectas:** sembrar rumores, denostar su persona o a su familia o cercanos ante terceros, burlarse o ridiculizar, descrédito, todo aquello sin la presencia o el conocimiento de la víctima o si estas acciones se realizan a través de plataformas o redes virtuales.
- c) **Maltrato por abandono y negligencia:** Se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen a cargo el cuidado personal del niño o niña o adolescente.
- d) **Acoso Racial:** burlas reiteradas, menoscabo y desvalorización por características o atributos relacionados con la raza o nacionalidad de una persona. También puede estar dirigida a colectivos de inmigrantes o minorías étnicas.
- e) **Toda forma de DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA,** entendida como toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socio económica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad. prohibida en nuestro Reglamento y en la legislación nacional.
- f) **Maltrato Infantil, Acoso Sexual y /o Abuso Sexual:** para este tipo de situaciones existen definiciones y procedimientos en el Protocolo de Maltrato Infantil y Abuso Sexual Infantil o Adolescente del Colegio.

Es necesario considerar la definición de ACOSO ESCOLAR, señalada en el artículo 16 B de la Ley General de Educación, a saber:

“Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”.



3. Protocolo de posible maltrato o acoso escolar entre estudiantes.

3.1. Presentación de reclamo o denuncia:

Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento de una situación de maltrato entre estudiantes debe informarlo en un plazo no mayor a 2 días hábiles, por escrito en un informe preliminar, a las personas del Colegio habilitadas para recibir el reclamo:

- a) Profesores jefes
- b) Monitoras de Ciclo
- c) Psicóloga
- d) Coordinadora de Ciclo
- e) Encargada de Convivencia Escolar

Este informe debe contener: Datos de la supuesta víctima, Datos del o de los/las supuestos/as acosadores/as, Datos de otros estudiantes que pudiesen estar involucrados, Fuentes de información (cómo se enteró de la situación), Descripción detallada de los hechos (fecha, lugar, horario, tipo de agresión, testigos).

En general, se mantendrá la confidencialidad de la identidad del reclamante, cuando este no sea el estudiante afectado por la falta. No obstante lo anterior, se le informará que, por razones justificadas, podría requerirse el conocimiento de su identidad, situación que, de ser necesaria, se realizará tomando las debidas precauciones para resguardar su honra y dignidad.

Si la denuncia fue recepcionada por la psicóloga, monitora, el/la profesor/a jefe o la Coordinadora del Ciclo, deberá comunicada junto con la entrega del informe, a la Encargada de Convivencia Escolar a más tardar al día hábil siguiente de recepcionada la misma.

Desde que la Encargada de Convivencia Escolar tome conocimiento de la denuncia, tendrá el plazo de 2 días hábiles para iniciar las actuaciones a que a continuación se señalan, todas con sus respectivas evidencias.

3.2. Indagación del reclamo o denuncia:

El proceso estará a cargo de la Encargada de Convivencia quién junto con el Rector designará al o la encargada que realizará la indagación.

Al inicio del proceso el/la encargado/a de indagar informará, en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de haber recibido la denuncia, tanto a los estudiantes involucrados, como sus apoderados, profesor/a jefe/a u otros



miembros del Colegio que les corresponda saber del hecho, la situación reclamada, el rol que supuestamente tienen cada uno de estos en ella y el proceso que se realizará para resolver el reclamo. Se privilegiará la comunicación personal (entrevista) con los o las alumnas y sus apoderados/as, para que quede registro firmado de las partes al tomar conocimiento sobre los antecedentes y dicho procedimiento.

El o la encargada de investigar guiará su trabajo basándose en la aplicación de los procedimientos claros y justos, descritos en el Reglamento Interno, es decir, garantizar el derecho de todos/as los involucrados a:

- a) Ser escuchados
- b) Que sus argumentos sean considerados
- c) Que se presuma su inocencia
- d) Que se reconozca su derecho a apelar

El plazo máximo para indagar faltas de esta naturaleza será de 10 días hábiles (solo serán prorrogables por motivos justificados).

Esta fase buscará profundizar la descripción y clarificación de las circunstancias del reclamo, sin atribuir intencionalidad o culpabilidad a ninguno de los estudiantes involucrados mientras dure esta fase del proceso.

El encargado o encargada de indagar, atendiendo a las circunstancias del reclamo, determinará las acciones requeridas para cumplir su labor, las cuales pueden ser, entre otras:

- a) Entrevistar a los/as involucrados/as y posibles testigos (presencial, virtualmente o por escrito). Se privilegiará, que las entrevistas de los estudiantes, estos estén acompañados de su Profesor(a) Jefe(a) u apoderado.
- b) Citar a los apoderados, solicitar orientación y/o evaluaciones de especialistas internos o externos al Colegio,
- c) Solicitar y analizar diversos antecedentes o evidencias atinentes,
- d) Confrontar versiones, etc.

Para evitar interferencias en el proceso se le solicitará expresamente a los involucrados mantener reserva de la situación, del procedimiento que se está llevando a cabo y de las declaraciones que realicen.

Se recabarán antecedentes buscando obtener la mayor cantidad de evidencias que permitan llegar al esclarecimiento de los hechos, y si corresponde, determinar responsabilidades.

En cuanto a las entrevistas realizadas con los implicados, testigos, o terceros espectadores y todo aquel que declare, deberá quedar registro por escrito con



la respectiva firma de la persona que declara y quien toma la declaración, además de la fecha en que se realiza la misma.

En relación al uso y acceso de la información generada durante la investigación, será manejada de forma reservada por la Encargada de Convivencia Escolar, el Rector y el Consejo Especial, organismo que tomará la responsabilidad de dirimir la situación y las eventuales sanciones.

Los padres/madres de los alumnos y/o alumnas involucrados deberán ser informados permanentemente de la situación que afecta a sus hijos/as mediante una entrevista presencial o en casos excepcionales y calificados por contacto telefónico, levantándose un acta de registro del contenido de la entrevista firmada por los apoderados. También se le informará al Profesor Jefe del o los/as estudiantes afectados/as

Durante el proceso, el/la encargado/a de indagar podrá aplicar, cuando lo estime pertinente, algunas de las medidas que se indican a continuación, siempre y cuando hayan sido determinadas por el o la Profesora Jefe y/o Coordinador/a del Ciclo correspondiente:

1. Medidas de Orientación: Acciones que pueden ser realizadas al interior del establecimiento, o solicitadas a los apoderados para que sean ejecutadas externamente, dirigidas a la acogida y acompañamiento de los involucrados (tutoría, terapia, consejería).
2. Medidas de Protección para el o los afectados, es decir acciones dirigidas a:
 - 2.1. Evitar la mantención o repetición de la supuesta falta cometida, y/o;
 - 2.2. Aminorar (suprimir si fuera posible) las posibles consecuencias negativas derivadas de la situación reclamada. Pueden ser ejecutadas dentro del Colegio, con recursos propios y/o se puede solicitar la colaboración de los apoderados para realizarlas.
3. Medidas de Continuidad de Proceso Educativo: Plan de acción diseñado para que los y/o las alumnas involucradas en el hecho puedan cumplir con los objetivos de formación curriculares, de manera que el procedimiento de manejo de la falta, y las resoluciones vinculadas a éste, no afecten el derecho a la educación de los estudiantes señalados.

3.3. Resolución.

Cuando el/la encargada de indagar haya agotado el proceso de indagación, se analizarán los antecedentes recabados y se decidirá, en base a éstos, la acreditación del maltrato reportado o la desestimación del mismo.



Para este fin, la Encargada de Convivencia Escolar convocará a un Consejo Especial, dentro de 2 días hábiles, una vez terminado el proceso de indagación, exponiendo los elementos constituyentes del informe.

El Consejo Especial, está conformado por la Encargada de Convivencia Escolar, las Coordinadoras de Ciclo, al menos una representante del equipo de Psico-orientación, el/la o los/las Profesor/a/os/as Jefe/s de los cursos de los estudiantes involucrados y algún miembro de la comunidad que se considere relevante su participación.

El Consejo Especial debe considerar, a la luz del Proyecto Educativo y Reglamento del Colegio, y de acuerdo al informe entregado por el/la encargada de investigar, las siguientes consideraciones antes de sugerir procedimientos, medidas o sanciones aplicar:

1. La aplicación de un enfoque esencialmente formativo en el manejo de faltas.
2. La condición de falta leve, grave o gravísima que le corresponde al hecho
3. Sancionado.
4. Las variables atenuantes y/o agravantes de las faltas consideradas en el Reglamento Interno.
5. Otros aspectos relevantes consignados durante la indagación.

La resolución deberá acogerse únicamente a lo contemplado en el Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.

El reclamo será desestimado si no se encuentran evidencias suficientes o no están presentes los elementos constitutivos de Maltrato o Acoso Escolar.

Por el contrario, si hay evidencias suficientes de presencia de elementos definitorios de Maltrato o Acoso Escolar, se acreditará el reclamo de maltrato y el rol que le cabe a los involucrados.

Todo esto quedará registrado en un Informe de Final que será elaborado por un integrante del equipo de Psico-orientación, después de haber sesionado. Este informe incluirá, la acusación, las acciones realizadas para su verificación o desestimación, y las medidas propuestas por el Consejo. Será presentado al Rector para su ratificación, en un plazo no superior a 3 días hábiles de haber sesionado. El Rector tiene 2 días hábiles para informarse mediante el Informe, solicitar más antecedentes si lo considera y ratificarlo.

3.4. Devolución de información.

La información de lo resuelto a las partes será realizada, preferentemente, por el o la Profesora Jefe, quien comunicará la decisión a cada uno de los y/o las estudiantes involucradas y a su familia o apoderado/a dentro de un plazo de 3



días hábiles desde la ratificación del Rector. Se entregará en un informe que considere la resolución del caso, las pruebas ponderadas, las sanciones o medidas a aplicarse, el nombre de la persona que estará a cargo del seguimiento y los plazos del inicio y término del seguimiento.

También serán informadas, en la medida que corresponda, otras personas que les corresponda conocer la situación (ejemplo: Profesores, Monitoras).

Asimismo, debe quedar un registro de todo el proceso en una carpeta que quedará custodiada por la Coordinación de Ciclo respectiva. Además, debe registrarse una reseña en la Hoja de Vida de los/as alumnos/as involucrados/as.

3.5. Recurso de apelación.

El encargado de informar el cierre de un procedimiento de manejo frente a una falta a la buena convivencia, deberá informar a las partes su derecho a apelar la(s) resolución(es) comunicadas y las condiciones para ejercer tal derecho, según lo descrito en el Reglamento Interno. La apelación debe hacerse al Rector, dentro de los 5 días hábiles de recibido el informe final, en los términos que se indican en el Manual de Convivencia. Dentro de este plazo, el Rector, solicitará información al Consejo Especial, al Comité de Buena Convivencia y/o a otros profesionales, si lo estima conveniente. La respuesta a este recurso, se entregará por escrito, dentro de un plazo de 5 días después de presentada al Rector, durante una entrevista entre éste último y la persona que apeló.

3.6. Aplicación de las medidas y seguimiento.

Será responsabilidad de la Encargada de Convivencia escolar, en un plazo no superior a 2 días hábiles a la entrega del Informe Final, la aplicación efectiva de las medidas tomadas. Una vez adoptadas todas las acciones correspondientes, se realizará un trabajo conjunto de acompañamiento al o los estudiantes, realizado por la psicóloga y el/la profesora jefe para superación de la conducta.

Si el resultado es satisfactorio al término del plazo o condiciones de cumplimiento de la(s) medida(s) indicada(s), se dejará registrado el cierre del caso.

En caso contrario, citará al alumno o los alumnos y/o a su/s apoderado/s para evaluar la situación y determinar, a partir de los antecedentes disponibles y los que aporten los apoderados y los alumnos, las líneas de acción a seguir, las cuales deberán respetar las normas del justo procedimiento y del Reglamento Interno del Colegio.



4. Protocolo de posible maltrato o acoso de adulto(s) a estudiante(s).

4.1. Consideraciones generales.

El maltrato puede adoptar diversas formas y afectar a distintas víctimas. Para una situación en que se presente una acusación de maltrato realizado por un adulto perteneciente a la comunidad educativa hacia un estudiante del Colegio, además de tener presente al investigar las definiciones que se encuentran en el número II. Conceptualizaciones y Caracterización del Maltrato, (pág.1), es importante considerar la definición dada por la UNICEF en la materia, indicando como víctimas de maltrato y abandono a aquellos niños, niñas y adolescentes de hasta 18 años, que “sufren ocasional o habitualmente actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en las instituciones sociales”. Mayores resguardos requieren actos como este, tomando en cuenta que son hechos que pueden tener repercusiones nocivas en la vida actual y futura de los educandos.

Para efectos del presente protocolo se considera relevante lo preceptuado en el artículo 16 D de la Ley General de Educación: “Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea Rector, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante”.

4.2. Presentación del reclamo o denuncia.

Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento de una situación de maltrato de un adulto a un o unos/as estudiantes debe informarlo en un plazo no mayor a 2 días hábiles, por escrito en un informe preliminar, a las personas del Colegio habilitadas para recibir el reclamo:

1. Profesores jefes
2. Monitoras de Ciclo
3. Psicóloga
4. Coordinadora de Ciclo
5. Encargada de Convivencia Escolar

Este informe debe contener: Datos de la supuesta víctima, Datos del o de los/las supuestos/as acosadores/as, Datos de otras personas que pudiesen estar involucrados, Fuentes de información (cómo se enteró de la situación),



Descripción detallada de los hechos (fecha, lugar, horario, tipo de agresión, testigos).

Se mantendrá la confidencialidad de la identidad del reclamante, cuando este no sea el estudiante afectado por la falta. No obstante lo anterior, se informará que, por razones justificadas, podría requerirse el conocimiento de su identidad, situación que, de ser necesaria, se realizará tomando las debidas precauciones para resguardar su honra y dignidad.

Si la denuncia fue recepcionada por la psicóloga, monitora, el/la profesor/a jefe o la Coordinadora del Ciclo, deberá comunicada junto con la entrega del informe, entregando la carta o informe recibido a la Encargada de Convivencia Escolar a más tardar al día hábil siguiente de recepcionada la misma.

Desde que la Encargada de Convivencia Escolar tome conocimiento de la denuncia, tendrá el plazo de 2 días hábiles para iniciar las actuaciones a que a continuación se señalan, todas con sus respectivas evidencias.

4.3. Indagación del reclamo o denuncia.

Esta fase buscará profundizar la descripción y clarificación de las circunstancias del reclamo, sin atribuir intencionalidad o culpabilidad a ninguno de los/as involucrados/as.

El plazo máximo para indagar faltas de esta naturaleza será de 10 días hábiles (solo serán prorrogables por motivos justificados).

La investigación estará a cargo de la Encargada de Convivencia Escolar, quien guiará su trabajo basándose en la aplicación de los procedimientos claros y justos, descritos en el Reglamento Interno, es decir, aplicando el debido proceso y garantizando el derecho de todos/as los involucrados a:

1. Ser escuchados
2. Que sus argumentos sean considerados
3. Que se presuma su inocencia
4. Que se reconozca su derecho a apelar
5. Que se respete a la confidencialidad y dignidad de todos los y las involucradas en el caso.

La Encargada de Convivencia Escolar, o en ocasiones, alguno de los miembros del equipo directivo y/o psicóloga, deberá de manera reservada citar a entrevista a los involucrados o testigos del posible hecho u hechos de maltrato escolar para recabar antecedentes.



La Encargada de Convivencia Escolar o quién esta haya determinado para indagar, atendiendo a las circunstancias del reclamo, puede determinar acciones para cumplir su labor, las cuales pueden ser, entre otras:

1. Entrevistar a los involucrados y posibles testigos (presencial, virtual o por escrito).
2. Citar a los apoderados para solicitar orientación y/o evaluación de especialistas internos o externos al Colegio
3. Solicitar y analizar diversos antecedentes o evidencias atinentes
4. Confrontar versiones

Para evitar interferencias en el proceso se le solicitará expresamente a los involucrados mantener reserva de la situación, del procedimiento que se está llevando a cabo y de las declaraciones que realicen.

Se recabarán antecedentes buscando obtener la mayor cantidad de evidencias que permitan llegar al esclarecimiento de los hechos, y si corresponde, determinar responsabilidades.

En cuanto a las entrevistas realizadas con los implicados, testigos, o terceros espectadores y todo aquel que declare, deberá quedar registro por escrito con la respectiva firma de la persona que declara y quien toma la declaración, además de la fecha en que se realiza la misma.

En relación al uso y acceso de la información generada durante la investigación, será manejada de forma reservada por la Encargada de Convivencia Escolar, el Rector del Establecimiento y el Consejo Especial, organismo que tomará la responsabilidad de dirimir la situación y las eventuales sanciones.

Los padres/madres de los alumnos y/o alumnas involucrados deberán ser informados permanentemente de la situación que afecta a sus hijos/as mediante una entrevista presencial o en casos excepcionales y calificados por contacto telefónico, levantándose un acta de registro del contenido de la entrevista firmada por los apoderados. También se le informará al Profesor Jefe del o los/as estudiantes afectados/as

Si la denunciada fuera la Encargada de Convivencia Escolar o si esta tiene cualquier tipo de conflicto de interés que pudiera afectar su imparcialidad en la conducción y/o investigación y decisión del caso, el Rector del Colegio designará como instructor de la investigación a un miembro del Equipo de Gestión del Colegio.

Si el denunciado fuese el Rector del Colegio, el responsable de la investigación será un miembro del Directorio del Colegio.



Durante el proceso, el encargado de indagar podrá aplicar, cuando lo estime pertinente, algunas de las medidas que se indican a continuación, siempre y cuando hayan sido determinadas por el/la Profesor/a Jefe conjuntamente con el o la Coordinadora de Ciclo correspondiente:

Medidas de Orientación: Acciones que pueden ser realizadas al interior del establecimiento, o solicitadas a los apoderados para que sean ejecutadas externamente, dirigidas a la acogida y acompañamiento de los involucrados (tutoría, terapia, consejería).

1. Medidas de Protección para el o los afectados, es decir acciones dirigidas a:
 - 1.1. Evitar la mantención o repetición de la supuesta falta cometida, y/o;
 - 1.2. Aminorar (suprimir si fuera posible) las posibles consecuencias negativas derivadas de la situación reclamada. Pueden ser ejecutadas dentro del Colegio, con recursos propios y/o se puede solicitar la colaboración de los apoderados para realizarlas.
2. Medidas de Continuidad de Proceso Educativo: Plan de acción diseñado para que el o los/as alumnos/as involucrados en el hecho puedan cumplir con los objetivos de formación curriculares, de manera que el procedimiento investigativo, no afecten su derecho.

4.4. Resolución.

Cuando la Encargada de Convivencia Escolar haya agotado el proceso de investigación, se analizarán los antecedentes recabados y se decidirá, en base a éstos, la acreditación del maltrato reportado o la desestimación del mismo.

Para este efecto, convocará a un Consejo Especial, dentro de 2 días hábiles, una vez terminado el proceso de investigación.

Este Consejo Especial, estará conformado por la Encargada de Convivencia Escolar, las Coordinadoras de Ciclo, al menos una representante del equipo de Psico-orientación, el o la Profesora Jefe de los cursos de los estudiantes involucrados, el Coordinador Académico si la situación denunciada lo justifique y algún miembro de la comunidad que se considere relevante su participación. Si alguna de estas personas fuese la denunciada, el Rector nombrará a otro representante.

En esta reunión, el o la encargada de la investigación expondrá oralmente los elementos constituyentes del informe escrito: testimonios, pruebas u otras evidencias que hayan surgido en la investigación, se analizarán los antecedentes recabados y decidirá, la acreditación del maltrato reportado o la desestimación del mismo, dando a conocer su decisión al Rector del Colegio, sugiriendo una sanción o medida, que tenga relación con la situación, desde el



ámbito educativo. Todo lo señalado, sin perjuicio de sanciones que se puedan aplicar de conformidad con la normativa laboral, si el/la sancionado/a fuese un/a docente o un/a asistente de la educación o un miembro del Equipo de Gestión del Colegio.

Por el contrario, se declarará el desistimiento de la denuncia o reclamo, si no se encuentran evidencias suficientes o no están presentes los elementos constitutivos de maltrato o acoso.

Todo esto quedará registrado en un Informe de Final que será elaborado por un integrante del equipo de Psico-orientación, que incluirá, la acusación, las acciones realizadas para su verificación o desestimación, y las medidas propuestas por el Consejo Especial. Este informe será presentado al Rector para su ratificación, en un plazo no superior a 3 días hábiles de haber sesionado. En el caso que sea el Rector el acusado, se presentará al Representante del Directorio del Colegio. El Rector o el Representante del Directorio, según corresponda, tiene 2 días hábiles para informarse mediante el informe, solicitar más antecedentes si lo considera y ratificarlo.

4.5. Devolución de la información.

La información de lo resuelto será realizada, por el Rector o el Representante del Directorio, según la situación, al adulto acusado y a otras personas que les corresponda conocer la situación (ejemplo: Profesores, Monitoras.). A las familias y estudiantes, lo realizará preferentemente, la Encargada de Convivencia Escolar y el/la Profesor/a Jefe/a. Dicha información debe ser entregada dentro de un plazo de 3 días hábiles desde la ratificación del Rector o Representante del Rector. Se entregará en un informe que considere la resolución del caso, las pruebas ponderadas, las sanciones o medidas a aplicarse, el nombre de la persona que estará a cargo del seguimiento y los plazos del inicio y término del seguimiento.

4.6. Recursos de apelación.

El encargado de informar el cierre de un procedimiento de manejo frente a una falta a la buena convivencia, deberá informar a las partes su derecho a apelar la(s) resolución(es) comunicadas y las condiciones para ejercer tal derecho, según lo descrito en el Reglamento Interno. La apelación debe hacerse al Rector o al representante del Directorio, según sea el caso, dentro de los 5 días hábiles de recibido el Informe Final en los términos que se indican en el Manual de Convivencia. Este a su vez tendrá 5 días hábiles para contestar dicha apelación. Dentro de este plazo, el Rector o el Representante del Directorio, según corresponda, solicitará información al Consejo Especial, al



Comité de Buena Convivencia y/o a otros profesionales, si lo estima conveniente. La respuesta a este recurso, se entregará por escrito, dentro de un plazo de 5 días después de presentada al Rector o Representante del Directorio, durante una entrevista entre éste y la persona que apeló.

4.7. Aplicación de las medidas y seguimiento.

No habiendo apelación, o habiéndola por alguna de las partes, al término de los plazos establecidos para su respuesta, se realizará la instancia de Cierre de esta primera etapa e inicio a la etapa de Seguimiento en los casos en que se solicitan compromisos o remediales. Para este efecto la Encargada de Convivencia Escolar o si la acusada fuese ella, el Rector, nominará a quien llevará a cabo este procedimiento. Esta persona tiene 2 días hábiles para reunirse con las personas que participarán en este parte del proceso y determinar las formas de trabajar, la periodicidad y los plazos para evaluar el trabajo. Se levantarán Actas de Reunión o Informes de Seguimiento. Finalmente, se levantará un Acta final que debe contener una evaluación del trabajo realizado.

La Rectoría del Colegio bajo los sistemas de registro que disponga de acuerdo al Reglamento Interno y la normativa vigente, deberá dejar constancia en la hoja de vida del docente y/ o personal asistente de la educación o miembro del Equipo de Gestión y en el libro de Registro de Casos de Maltrato, de la acusación, resolución, medidas aplicadas y evaluación final.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, tratándose de casos de maltrato de adultos a alumnos que puedan revestir caracteres de delito, adicionalmente, se aplicarán las siguientes medidas, con la finalidad de colocar en conocimiento de las autoridades de justicia los hechos:

1. En el caso de agresiones físicas graves y evidentes, se deberá llevar al alumno o alumna de forma inmediata al servicio médico más cercano para constatar lesiones y la extensión que la agresión pudiese tener y causar. En paralelo se informará al padre, madre o apoderado de lo sucedido y se le orientará sobre las posibles acciones que se pueden seguir en estos casos.
2. En caso de que el hecho se verifique de manera flagrante, sumado a lo anterior, se solicitará y denunciará tan pronto como sea posible la presencia de Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones de Chile, prestando el Colegio a través de su Rector toda la colaboración necesaria para la investigación legal del hecho.
3. Si el hecho en principio no es de carácter grave, pero eventualmente pudiese revestir caracteres de delito, al tomar conocimiento del mismo, la Encargada de Convivencia Escolar, la presentación de la denuncia ante Carabineros o la Policía de Investigaciones o el Ministerio Público. Esto



deberá ser aplicado en un plazo no superior a 24 horas de tomar conocimiento de los hechos por parte del colegio.

4. Si el hecho constituye una vulneración de los derechos del niño, niña o adolescente, se solicitará una medida de protección a favor del o los alumnos víctimas de los hechos ante el Juzgado de Familia más cercano al establecimiento. Pudiendo también informar esta situación a la OPD. Esto deberá ser realizado a más tardar al segundo día hábil siguiente de tomar conocimiento de los hechos el Colegio.
5. En los casos en que los hechos pudiesen revestir caracteres de delito, el Colegio dejará en manos de la justicia la determinación de la responsabilidad o la existencia del delito, ya que no le corresponde investigar o juzgar los mismos. Por lo tanto, se estará a lo que señale la autoridad en estos casos.
6. Si los organismos pertinentes determinan la veracidad de los hechos y la culpabilidad del agresor, el Rector tomará las decisiones contractuales laborales correspondientes.

5. Protocolo de posible maltrato o acoso de estudiante(s) a adulto(s)

5.1. Consideraciones generales

Como institución educativa, una buena convivencia entre todos los miembros de la comunidad, es un objetivo fundamental, que debemos educar. No obstante, el maltrato puede presentarse afectando a distintas víctimas, a pesar de todas las medidas preventivas que se puedan tomar. Esto nos obliga a estar preparados también, para una situación en que se presente una acusación de maltrato realizado por un(os/as) estudiante(es) a un adulto perteneciente a la comunidad educativa del Colegio.

Como guía para la toma de decisiones durante la etapa de resolución de este protocolo, se utilizarán las definiciones generales de este documento, presentadas en el Punto 2 “Conceptualizaciones y Caracterización del Maltrato”, adaptadas para este protocolo (estudiante/s a adulto/s).

5.2. Presentación del reclamo o denuncia:

Cualquier adulto, miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento, o que este siendo víctima de una situación de maltrato por parte de un/a/os/as estudiantes debe informarlo en un plazo no mayor a 2 días hábiles, por escrito en un informe preliminar, a las personas del Colegio habilitadas para recibir el reclamo:



- a) Profesores jefes
- b) Monitoras de Ciclo
- c) Psicóloga
- d) Coordinadora de Ciclo
- e) Encargada de Convivencia Escolar

Este informe debe contener: Datos de la supuesta víctima, Datos del o de los/las supuestos/as acosadores/as, Datos de otras personas que pudiesen estar involucrados, Fuentes de información (cómo se enteró de la situación), Descripción detallada de los hechos (fecha, lugar, horario, tipo de agresión, testigos).

En general, se mantendrá la confidencialidad de la identidad del reclamante. No obstante, por razones justificadas, podría requerirse su identidad, situación que, de ser necesaria, se entregará tomando las debidas precauciones para resguardar su honra y dignidad.

Si la denuncia fue recepcionada por la psicóloga, la monitora, el/la profesor/a jefe o la Coordinadora del Ciclo, deberá comunicada junto con la entrega del informe, a la Encargada de Convivencia Escolar a más tardar al día hábil siguiente de recepcionada la misma.

Desde que la Encargada de Convivencia Escolar tome conocimiento de la denuncia, tendrá el plazo de 2 días hábiles para iniciar las actuaciones a que a continuación se señalan, todas con sus respectivas evidencias.

5.3. Indagación del reclamo o denuncia:

El proceso estará a cargo de la Encargada de Convivencia quién junto con el Rector designará al o la encargada que realizará la indagación.

Al inicio del proceso el/la encargado/a de indagar informará, en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de haber recibido la denuncia, tanto a los estudiantes involucrados, como sus apoderados, profesor/a jefe/a u otros miembros del Colegio que les corresponda saber del hecho, la situación reclamada, el rol que supuestamente tienen cada uno de estos en ella y el proceso que se realizará para resolver el reclamo. Se privilegiará la comunicación personal (entrevista) con los o las alumnas y sus apoderados/as, para que quede registro firmado de las partes al tomar conocimiento sobre los antecedentes y dicho procedimiento. Se privilegiará, que en las entrevistas los estudiantes estén acompañados de su Profesor(a) Jefe(a).

El o la encargada de investigar guiará su trabajo basándose en la aplicación de los procedimientos claros y justos, descritos en el Reglamento Interno, es decir, garantizar el derecho de todos/as los involucrados a:



- a) Ser escuchados
- b) Que sus argumentos sean considerados
- c) Que se presuma su inocencia
- d) Que se reconozca su derecho a apelar

El plazo máximo para indagar faltas de esta naturaleza será de 10 días hábiles (solo serán prorrogables por motivos justificados).

Esta fase buscará profundizar la descripción y clarificación de las circunstancias del reclamo, sin atribuir intencionalidad o culpabilidad a ninguno de los estudiantes involucrados mientras dure esta fase del proceso.

El encargado o encargada de indagar, atendiendo a las circunstancias del reclamo, determinará las acciones requeridas para cumplir su labor, las cuales pueden ser, entre otras:

- a) Entrevistar a los/as involucrados/as y posibles testigos (presencial, virtualmente o por escrito),
- b) Citar a los apoderados, solicitar orientación y/o evaluaciones de especialistas internos o externos al Colegio,
- c) Solicitar y analizar diversos antecedentes o evidencias atinentes,
- d) Confrontar versiones, etc.

Durante el proceso, el/la encargado/a de indagar podrá aplicar, cuando lo estime pertinente, algunas de las medidas que se indican a continuación, siempre y cuando hayan sido determinadas por el o la Profesora Jefe y/o Coordinadores/as:

1. Medidas de Orientación: Acciones que pueden ser realizadas al interior del establecimiento, o solicitadas a los apoderados para que sean ejecutadas externamente, dirigidas a la acogida y acompañamiento de los involucrados (tutoría, terapia, consejería).
2. Medidas de Protección para el o los afectados, es decir acciones dirigidas a:
 - 2.1. Evitar la mantención o repetición de la supuesta falta cometida, y/o;
 - 2.2. Aminorar (suprimir si fuera posible) las posibles consecuencias negativas derivadas de la situación reclamada. Pueden ser ejecutadas dentro del Colegio, con recursos propios y/o se puede solicitar la colaboración de los apoderados para realizarlas.
3. Medidas de Continuidad de Proceso Educativo: Plan de acción diseñado para que los y/o las alumnas involucradas en el hecho puedan cumplir con los objetivos de formación curriculares, de manera que el procedimiento de manejo de la falta, y las resoluciones vinculadas a éste, no afecten el derecho a la educación de los estudiantes señalados.



5.4. Resolución.

Cuando él o la encargada de indagar haya agotado el proceso de indagación, se analizarán los antecedentes recabados y se decidirá, en base a éstos, la acreditación del maltrato reportado o la desestimación del mismo.

Para este fin, la Encargada de Convivencia Escolar convocará a un Consejo Especial, dentro de 2 días hábiles, una vez terminado el proceso de indagación, exponiendo los elementos constituyentes del informe.

El Consejo Especial, está conformado por la Encargada de Convivencia Escolar, las Coordinadoras de Ciclo, al menos una representante del equipo de Psico-orientación, el/la o los/las Profesor/a/os/as Jefe/s de los cursos de los estudiantes involucrados y algún miembro de la comunidad que se considere relevante su participación.

El Consejo Especial debe considerar, a la luz del Proyecto Educativo y Reglamento del Colegio, y de acuerdo al informe entregado por el/la encargada de investigar, las siguientes consideraciones antes de sugerir procedimientos, medidas o sanciones aplicar:

- a) La aplicación de un enfoque esencialmente formativo en el manejo de faltas.
- b) La condición de falta leve, grave o gravísima que le corresponde al hecho sancionado,
- c) Las variables atenuantes y/o agravantes de las faltas consideradas en el Reglamento Interno
- d) Otros aspectos relevantes consignados durante la indagación.

La resolución deberá acogerse únicamente a lo contemplado en el Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.

El reclamo será desestimado si no se encuentran evidencias suficientes o no están presentes los elementos constitutivos de Maltrato o Acoso Escolar.

Por el contrario, si hay evidencias suficientes de presencia de elementos definitorios de Maltrato o Acoso Escolar, se acreditará el reclamo de maltrato y el rol que le cabe a los involucrados.

Todo esto quedará registrado en un Informe de Final que será elaborado por un integrante del equipo de Psico-orientación, después de haber sesionado. Este informe incluirá, la acusación, las acciones realizadas para su verificación o desestimación, y las medidas propuestas por el Consejo. Será presentado al Rector para su ratificación, en un plazo no superior a 3 días hábiles de haber sesionado. El Rector tiene 2 días hábiles para informarse mediante el Informe, solicitar más antecedentes si lo considera y ratificarlo.



5.5. Devolución de información.

La información de lo resuelto a las partes será realizada, por la Encargada de Convivencia Escolar. La comunicación de la decisión a todos los y/o las estudiantes involucradas y a su familia o apoderado/a, se realizará, preferentemente, en conjunto con el o la Profesora Jefe, dentro de un plazo de 3 días hábiles desde la ratificación del Rector . Se entregará en un informe que considere la resolución del caso, las pruebas ponderadas, las sanciones o medidas a aplicarse, el nombre de la persona que estará a cargo del seguimiento y los plazos del inicio y término del seguimiento.

También serán informadas, en la medida que corresponda, otras personas que les corresponda conocer la situación (ejemplos: Profesores, Monitoras,).

Además, debe quedar un registro de todo el proceso en una carpeta que quedará custodiada por la Coordinación de Ciclo respectiva. Así mismo, debe registrarse una reseña en la Hoja de Vida de los/as alumnos/as involucrados/as.

5.6. Recurso de apelación.

El encargado de informar el cierre de un procedimiento de manejo frente a una falta a la buena convivencia, deberá informar a las partes su derecho a apelar la(s) resolución(es) comunicadas y las condiciones para ejercer tal derecho, según lo descrito en el Reglamento Interno. La apelación debe hacerse al Rector, dentro de los 5 días hábiles de recibido el informe final en los términos que se indican en el Manual de Convivencia. Dentro de este plazo, el Rector solicitará información al Consejo Especial, al Comité de Buena Convivencia y/o a otros profesionales, si lo estima conveniente. La respuesta a este recurso, se entregará por escrito, dentro de un plazo de 5 días después de presentada al Rector, durante una entrevista entre éste último y la persona que apeló.

5.7. Aplicación de las medidas y seguimiento.

Será responsabilidad de la Encargada de Convivencia Escolar, en un plazo no superior a 2 días hábiles a la entrega del Informe Final, la aplicación efectiva de las medidas tomadas. Una vez adoptadas todas las acciones correspondientes, se realizará un trabajo conjunto de acompañamiento al estudiante, realizado por la psicóloga y el/la profesora jefe para superación de la conducta.



PROCOLOS DE ACTUACIÓN
ANTE SITUACIONES DE MALTRATO
ENTRE ACTORES DE LA COMUNIDAD
EDUCATIVA COLEGIO LA FONTAINE

PR-MAL-001

Si el resultado es satisfactorio al término del plazo o condiciones de cumplimiento de la(s) medida(s) indicada(s), se dejará registrado el cierre del caso.

En caso contrario, citará al o los/as alumnos/as y/o a su apoderado para evaluar la situación y determinar, a partir de los antecedentes disponibles y los que aporten estudiantes, profesores, monitoras u otros adultos, cuáles serán las líneas de acción a seguir, las cuales deberán respetar las normas del justo procedimiento y las contenidas en el Reglamento Interno.

Preparado por: María Soledad Rojas

Aprobado por:
Equipo de Gestión

Fecha última actualización:
01/03/2017